



Zet je lampje aan en 'Toi, Toi, Toi'

*Interview met Hans van Putten,
receptionist bij Spaarne Gasthuis*

*Waar is je passie voor gastvrijheid ontstaan?
"Passie voor gastvrijheid heb ik altijd al gehad. Als 15-jarige ontdekte ik bij mijn eerste baantje in een restaurant al hoe belangrijk gastvrijheid is. Dat gold ook voor de banen daarna, in de kledingbranche en met name bij Martinair-partyservice. Het vermaken en verblijden van gasten (en collega's) is vind ik leuk. Op een gegeven moment bevond ik mij in de luxepositie om uit een aantal banen te mogen kiezen. Ik koos de baan met de minst gunstige voorwaarden, omdat die mij het leukste leek. Als je kiest voor wat je met passie kunt doen, word je daar gelukkig van en maak je ook anderen blij. Zo'n acht jaar geleden heb ik de overstap gemaakt naar het ziekenhuis. Meteen al in de eerste week kon ik het verschil maken. Een nerveus meisje*

bleef zich om de haverklap aan mijn balie melden om te vragen of haar moeder al uit de operatiekamer was gekomen. Ik had met haar te doen. We wisselden telefoonnummers uit en ik zei dat ze naar huis kon gaan, met de belofte dat ik haar direct zou bellen als er meer informatie was. Dat heb ik ook gedaan. Een paar dagen later kreeg ik een bedankkaartje van haar. Het voelt fantastisch om op zo'n manier van betekenis te kunnen zijn.

Met een klein gebaar kun je een groot verschil maken. Gewoon door er te zijn voor een ander. Met alleen een vriendelijke ontvangst en een simpele glimlach doorbreek je vaak de spanning van een ziekenhuisbezoek. Dat is ook de reden waarom ik zo veel mogelijk de tijd probeer te nemen als ik een nieuwe patiënt inschrijf. Als de patiënt met empathie geholpen wordt, zal die waarschijnlijk met een positiever gevoel de rest van het ziekenhuis-

bezoek ervaren. Ik begroet ook altijd bewust mijn collega's die binnenkomen in het ziekenhuis. Op die manier maak ik ze bewust van gastvrijheid: *c'est le ton qui fait la musique.*

Gastvrijheid en empathie beperken zich niet alleen tot je werkring. Ook op straat ben ik alert: ik kijk niet naar de straatstenen, maar om me heen. Soms zeggen mensen me dan gedag of krijg ik een glimlach. Dat vind ik leuk. Gastvrijheid betekent voor mij: openstaan voor anderen, oprecht zijn, goed observeren en luisteren.

Je moet elke keer proberen aan te voelen hoe je de ander het beste kunt benaderen: formeel of juist relaxed. Je ontvangt de ander aan je balie zoals je zelf ontvangen zou willen worden. Soms lukt het niet om contact te maken; dan zitten mensen compleet in hun eigen cocon. Dan is dat oké. Als mensen niet willen, respecteer ik dat."

Gastvrijheid betekent voor mij: openstaan voor anderen, oprecht zijn, goed observeren en luisteren.

Wie of wat inspireert jou om gastvrij te zijn?

"Mensen inspireren mij elke dag. Laatst heb ik gelogeerd op het cruiseschip de SS Rotterdam. Ik werd daar echt verrast door de gastvrijheid van de vele vrijwilligers. Ze vertelden vol passie over 'hun' schip. Die passie werkt aanstekelijk. Ik denk dat vanuit passie werken de manier is om gastvrijheid levend te houden. Je kunt mensen opleiden en do's-and-don'ts bijbrengen, maar dat is niet de basis van gastvrijheid. Het is een kunst én een constante uitdaging om anderen te inspireren vanuit hun hart te werken. Dat zit vaak in kleine dingen. Zelfs bij het maken van de notulen van ons maandelijks teamoverleg probeer ik de complimenten en successen te onderstrepen en te accentueren.

In geen enkele baan is altijd alles leuk. Er zijn regelmatig veranderingen, vervelende situaties of ontevredenheid. Ik probeer me daar niet door te laten beïnvloeden en steeds situaties positief te draaien naar mijn eigen mogelijkheden. Er verandert zoveel als je 'moeten'

vervangt door 'willen'. Je collega's zijn heel belangrijk om plezier te hebben in je werk en samen als team gastvrij te zijn. Daarom besef ik dat ik ook gastvrij voor mijn collega's moet zijn. Ik probeer ze te helpen waar nodig. Ik merk dat mensen dat overnemen. En als ze dat niet doen, respecteer ik dat."

Wat is voor jou een uitdagende situatie om gastvrij te blijven?

"Af en toe is het zó druk bij de receptie of aan de telefoon dat je nauwelijks tijd hebt om een slok te drinken. Je bent dan al snel geneigd om wat kortaf te worden of een korter lontje te krijgen. Een ander heeft er geen boodschap aan dat ik het druk heb. Mijn remedie: *to the loo!* Als de drukte voorbij is, loop ik naar het toilet, haal drie keer diep adem, en neem een kopje koffie mee. Dan ben ik er weer. Het werkt echt.

In de praktijk is niet iedere gast, collega of patiënt even vriendelijk. Het helpt mij om zelf altijd rustig te blijven. Ik blijf goed en oprecht luisteren, kijken en vragen stellen. Dan haal je vaak de helft van het probleem al weg. Veel kwaadheid

In de praktijk is niet iedere gast, collega of patiënt even vriendelijk. Het helpt mij om zelf altijd rustig te blijven. Ik blijf goed en oprecht luisteren, kijken en vragen stellen.

en onrust ontstaan doordat er niet wordt geluisterd.

Mijn tip is: zet je lampje aan en TOI, TOI, TOI. Voor mij staat TOI voor Toon Oprechte Interesse. Als je op je werkplek bent, 'sta je aan' en ben je er voor je gasten en je collega's. Lampje aan betekent: zit rechtop, hoofd omhoog, met een vriendelijk gezicht, en kijk bewust mensen aan. Oprechtheid is zo belangrijk. Anders is het fake; mensen voelen dat feilloos aan. Het is niet gastvrij als ik afgeleid ben en de helft niet hoor. Je mist zoveel door 'uit' te staan. De knop denkbeeldig aanzetten is eenvoudig en kan iedereen. Niet alleen op het werk, maar ook privé. Iedereen heeft wel eens een verplichte visite waar je helemaal geen zin in hebt. Ook in zo'n situatie geldt: zet je lampje aan en TOI, TOI, TOI. Er is altijd wel iemand te vinden voor een gesprekje, een vraag of een complimentje. Sta zelf ook 'aan'

om vragen te beantwoorden of ga desnoods even met de hond, de kat of de kinderen spelen. Enthousiasme werkt aanstekelijk. Als je op een stoel neerploft en uitstraalt dat je er totaál geen zin in hebt, zal het ook écht niet leuk worden. Niet wanneer je op visite bent en ook niet op het werk.

Er zal in de toekomst veel vervangen worden door robots. Persoonlijk contact zal daardoor steeds belangrijker worden. Misschien help ik in de toekomst niet meer achter een balie, maar ik ben ervan overtuigd dat ik dan op een andere manier mijn passie voor gastvrijheid zal blijven uitoefenen."

